Guide de Dépannage de Connection

Information sur les Contacts du Support Technique Disney
Ce document est fourni en référence aux utilisateurs qui rencontreraient des problèmes lors de l'accès au site web DisneyConsumerProducts.com. (http://www.disneyconsumerproducts.com/) depuis le réseau local de leur compagnie. Si vous ne pouvez pas vous connecter après avoir suivi les recommandations ci-dessous, ou si vous souhaitez rentrer en contact avec le support, merci de nous contacter par courriel à l'une des adresses de messagerie ci-dessous:

Canada: **DCPSupport.US@disney.com**
Europe: **DCPSupport.EMEA@disney.com**

Exigences du Système
Afin d'obtenir une performance optimale pendant l'utilisation de DisneyConsumerProducts.com et des applications dépendantes, les prérequis techniques suivants sont recommandés:

	PC	Mac
Matériel	Pentium 4 2.53 Ghz 512 MB RAM	PowerMac G5 2.1 Ghz 1.5 GB RAM
Système d´Exploitation	Ordinateur de bureau ou portable: Windows 2000 SP2 ou supérieure (ex .: Windows XP)**	Ordinateur de bureau ou portable: OS 10.x ou supérieure**
Visualisation	Adobe Acrobat Reader 6.0.1 ou supérieure	Adobe Acrobat Reader 6.0.1 ou supérieure
Compression	WinZip 8.0	Stuff-It 8.0.2 ou supérieure
Navigateur	IE 6.0 ou supérieure	Safari 2.0 ou supérieure
Module d'extension	Flash 9.0.28.0 ou supérieure	Flash 9.0.28.0 ou supérieure
Audio/Vidéo	QuickTime 6.0 ou supérieure Windows Media Player 7.0	QuickTime 6.0 ou supérieure
Moniteur / Résolution	17" Monitor / 1024x768 résolution	17" Monitor / 1024x768 résolution
Liaison WAN	DSL, Cable, Fibre Optique	DSL, Cable, Fibre Optique
Prérequis Java pour Invision	Sun Java 2 Environnement d'exécution, Edition Standard 1.6.0_01 ou supérieure	OS 10.X comprend déjà l'environnement Java requis
à propos des fichiers d'Artwork	*De nombreux nouveaux Guides Stylistiques contiennent des fichiers de travaux artistiques créés avec les applications Adobe Creative Suite 3. Pour de meilleurs résultats, veuillez utiliser les applications Adobe Creative Suite 3 pour travailler avec ces fichiers*	
Cookies	*Cette application nécessite que votre navigateur accepte les cookies*	
Pop Ups	*Cette application nécessite que votre navigateur accepte les pop ups*	
Bande Passante	Minimum 384 kb/s (téléchargement) *	Minimum 384 kb/s (téléchargement)*

* C'est la vitesse minimum recommandée. Une vitesse supérieure augmentera les performances
** Nous ne supportons pas actuellement les systèmes d'exploitation Vista ou Léopard, ni le navigateur Safari 3.0

Dépannage de Problèmes de Connexion (pour les Techniciens de Services Réseaux)

1) Si vous êtes derrière un firewall et ne pouvez vous connecter au site DisneyConsumerProducts.com, vous devez vérifier que les ports suivants sont ouverts afin de permettre l'accès au site:

   - Port 80 pour le trafic Internet
   - Port 443 pour SSL

2) Vous devez également autoriser l'accès aux domaines suivants:

***.disney.com, *.disneyconsumerproducts.com**

3) Si la configuration du proxy de votre compagnie impose que l'accès soit configuré pour chaque portail individuel localisé dans un site Web, vous devez également procéder aux configurations suivantes:

   - Pour Artwork Catalog, notre dépôt central de fichiers artistiques téléchargeables:
     - **awc.disney.com**
     - **awc-portalart.disney.com**
     - **awc3.disney.com**

   - Pour Invision, notre application de prévisions pour les licenciés:
     - **invision.disney.com/Invision2Forecast/**

   - Pour Online Product Approval:
     - **opa.disney.com**

   - Pour DisneyConsumerProducts.com, notre site web:
     - **enterpriseportal.disney.com**
     - **www.disneyconsumerproducts.com**
     - **licensing.disney.com**

Questions de Dépannage pour Assister le Support Technique Disney
Si vous n'avez pas encore résolu votre problème d'accès, veuillez fournir des réponses aux questions suivantes lorsque vous contactez le Support Technique Disney par courriel à l'une des adresses de messagerie ci-dessus.

Merci de fournir :

1) Un diagramme de l'architecture du réseau général entre vous et votre fournisseur d'accès Internet. Veuillez inclure tout serveur proxy ou firewall.

   Si vous êtes en « Home Office », veuillez indiquer tout le matériel du réseau du logiciel y compris les routeurs, l'équipement VPN et les connexions firewall. Si vous utilisez un appareil ou logiciel pour partager une connexion Internet unique (Windows Internet Connection Sharing), veuillez nous en informer.

2) Indication du fournisseur et des versions du matériel identifié dans le diagramme de votre réseau.

3) L'itinéraire de connexion depuis un système localisé directement à l'extérieur de votre firewall et/ou de votre serveur du proxy (si présent). Si vous êtes branché directement à Internet, veuillez fournir l'itinéraire de connexion depuis ce système. Merci d'établir l'itinéraire vers :

   www.disneylicensing.com
   disneyconsumerproducts.com
   enterpriseportal.disney.com
   awc3.disney.com
   www.disney.com

4) Un "nslookup" pour les domaines suivants:

   www.disneylicensing.com
   disneyconsumerproducts.com
   enterpriseportal.disney.com
   awc3.disney.com
   www.disneyc.com

5) L'adresse IP du système (si branché directement à Internet) ou du serveur du Proxy (si derrière un proxy), la date, l'heure et le fuseau horaire de la dernière tentative infructueuse. Nous utiliserons cette information pour retracer de notre côté la tentative dans le registre du serveur afin de résoudre le problème.

6) L'indication de votre contact chez le fournisseur d'accès Internet (au cas où nous aurions besoin de les contacter).

7) Une information sur la nature exacte du problème, aussi détaillée que possible. Est-ce qu'une partie du site est affichée? Est-ce que toutes les erreurs HTTP (par exemple 404, 403, 500) sont affichées? Les captures d'écran, heure de connexion et détails spécifiques nous seront utiles. Tout détail sur la façon par laquelle vous reproduisez le problème pourra également nous être utile.

8) Indiquez la plate-forme, le système d'exploitation et les versions du navigateur pour les systèmes et les utilisateurs qui rencontrent ce problème.

9) Si vous avez des configurations personnalisées pour le navigateur (configuration du proxy, configuration de sécurité, autorisations, dispositif de sécurité de l'utilisateur) veuillez nous fournir tous les détails possibles.